

ANDF

ASOCIACIÓN NACIONAL DE DIRECTORES DE FUNERARIAS A.C.

REGLAMENTO INTERNO

CAPITULO I

NORMAS GENERALES

Objetivo.- El presente reglamento está encaminado a establecer normas de conducta que regulen las relaciones existentes o que pueden existir entre los miembros de la Asociación Nacional de Directores de Funerarias A.C., así como las relaciones entre aquellos y sus diferentes órganos directivos, partiendo de los parámetros establecidos en los estatutos.

Principios Fundamentales.- La labor de los miembros de la Asociación Nacional de Directores de Funerarias A.C., se desarrollará bajo los principios de Responsabilidad, Respeto, Honestidad, Calidad y Solidaridad, buscando enaltecer, humanizar y dignificar la profesión del Director Funerario.

Ámbito de aplicación.- El presente reglamento servirá de guía para el comportamiento de los socios, buscando en ellos actitudes profesionales y éticas en el desarrollo de sus funciones, a fin de alcanzar un óptimo servicio con excelencia y calidad.

Alcance.- Las normas contenidas en este reglamento servirán de guía para el comportamiento de los socios, buscando en ellos actitudes profesionales y éticas en el desarrollo de sus funciones, a fin de alcanzar un óptimo servicio con excelencia y calidad.

Definiciones

Director Funerario es la persona que en forma personal o por conducto de una empresa organizada, sirve a la sociedad en uno de los periodos más críticos de la vida de los seres humanos: la muerte.

Servicio Funerario todo el procedimiento necesario para la adecuación y cumplimiento de las honras fúnebres de una persona. Tal procedimiento se divide en:

Servicio inicial: Lo constituye los elementos que correspondan o que se brinden en el sitio donde sea inhumado o cremado el cadáver, los que estarán constituidos por: sala de velación, arreglos florales, servicio de carroza fúnebre, diligencias legales para la inhumación o cremación.

Parágrafo: Los servicios adicionales que requiera el cliente, que no se encuentre contemplados en este artículo, se considerarán como adicionales y serán cobrados por fuera del valor del servicio fijado por la Asociación.

CÁPITULO II.

INGRESOS Y RETIROS DE SOCIOS

Procedimiento para el ingreso y retiro de Socios.-

El Director Funerario que aspire a ingresar a la Asociación Nacional de Funerarias A.C., deberá cumplir las siguientes exigencias:

1. Presentar el formato estipulado para tal fin y dirigirlo a la Junta Directiva, haciendo la manifestación correspondiente de aceptar el Estatuto de la Asociación y sus reglamentos.
2. Adjuntar los siguientes documentos
 - a. Copia R.F.C.
 - b. Reseña de la empresa
 - c. Listado de infraestructura
 - d. Copia de credencial de elector del propietario o representante legal.
 - e. Carta de recomendación de algún asociado o proveedor.
 - f. Presentar el formato del reglamento interno firmado.
3. Acreditar experiencia en el Ramo Funerario de mínimo dos (2) años.

Nota: El Consejo se reserva el derecho de admisión de nuevos socios, cuando no se han cumplido la totalidad de los requisitos anteriormente planteados.

Estudios de solicitudes.- Las solicitudes de admisión serán estudiadas por el Consejo se decidirán en la reunión inmediatamente siguiente a la fecha de presentación de la documentación completa.

Rechazo de la solicitud.- Cuando a juicio del Consejo, el Director Funerario o la empresa solicitante no reúna los requisitos exigidos en estos reglamentos, se rechazará la solicitud mediante carta de respuesta, frente a la cual no procede recurso alguno.

No obstante, el peticionario podrá formular nueva solicitud, pasados seis (6) meses de rechazo, cumpliendo nuevamente las exigencias.

Número límite de funerarios.- Con el fin de optimizar la presentación del servicio funerario y garantizar unificación del mismo, la Asociación autorizará el establecimiento y funcionamiento de un número máximo de funerarias o de

Directorios Funerarios, por municipio o área metropolitana, atendiendo a los siguientes toques:

- Poblaciones con 500.000 habitantes o menos, una (1) funeraria.
- De 500.001 a 1'000.000 de habitantes, o dos (2) funerarias.
- De 1'000.001 a 2'000.000 de habitantes, tres (3) funerarias.
- De 2'000.001 a 3'000.000 de habitantes, cuatro (4) funerarias.
- Poblaciones con más de 3'000.001, cinco (5) funerarias, o el número que el Consejo estime necesario, de acuerdo a las necesidades del servicio.

Nota: Para establecer el número de habitantes de una población o área metropolitana, se atenderá a los datos oficiales certificados por el INEGI.

CAPITULO III

DEBERES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS

Son deberes de los Socios:

1. Frente a sus clientes:

- a. Brindar asesoría seria, honesta y responsable a quienes requieran de sus servicios.
- b. Ofrecer apoyo y orientación a los familiares y deudos de la persona fallecida, procurando siempre un excelente servicio.
- c. Orientar a la familia sobre las consecuencias legales de la muerte, asesorándolos, de ser posible, sobre los auxilios que los diferentes sistemas de seguridad social y privada pueden brindarles.
- d. Respetar las decisiones que los familiares o deudos del fallecido tomen respecto a la prestación del servicio funerario, en cuanto al Director Funerario escogido y a la forma en que se presentará el servicio.
- e. Guardar absoluta reserva, salvo exigencia de funcionarios judiciales, sobre los datos lleguen a su conocimiento o que le sean confiados a raíz de su profesión.
- f. Conservar con su diligencia y cuidado los objetos que le fueron entregados en custodia, relacionados en el literal anterior, con la mayor brevedad posible, o en la oportunidad en que le sean requeridos.
- g. Ayudar a los familiares y deudos del difunto, en la medida de sus posibilidades, en los aspectos psicológicos y de elaboración del duelo.
- h. Brindar información amplia, exacta y detallada sobre los servicios que ofrece y que se van a contratar.

- i. Ceñir a las tarifas generales que establezcan la Asociación para los diferentes servicios. Si se ofrecen rebajas o descuentos, se debe advertir que los mismos consisten en concesiones del Director Funerario, circunstancias económicas del solicitante del servicio.
- j. Fomentar y promover entre sus clientes, la práctica de la donación de órganos y tejidos con fines científicos, cuando ello fuere posible; y respetando siempre las creencias religiosas de los usuarios de sus servicios.

2. Frente al fallecido:

Tratar el cuerpo del fallecido como si se tratara del suyo propio o el de uno de los miembros de su familia, pues se debe tener siempre presente que se trata de los restos mortales de un ser, que en vida, recibió todo el amor, respeto y consideración de su familia y amigos.

No permitir que personas extrañas a su empresa, ajenas a la familia o inexpertas, tengan participación en el proceso de tanatopraxia.

3. En relación con su empresa y su profesión:

- a. Fomentar una atmósfera de Cooperación, solidaridad y compañerismo entre sus empleados, dependientes y colaboradores.
- b. Implementar los mecanismos necesarios para obtener una adecuada capacitación de sus colaboradores, estimulando en ellos el deseo de superación.
- c. Cumplir oportunamente con las obligaciones patronales a su cargo.
- d. Acatar y cumplir todas las reglas de higiene y salubridad indispensables para la protección de los miembros de la empresa y clientes en general.
- e. Observar en todos sus actos, una conducta intachable y un comportamiento ejemplar, que dignifiquen la profesión del Director Funerario.
- f. Abstenerse de realizar actos que atenten contra la dignidad de los fallecidos que les son confiados para su preparación, o de los miembros de sus familias.
- g. Abstenerse de ejecutar actos que vayan en contra de la integridad o el decoro de los miembros de la empresa o actuaciones contra la moral y las buenas costumbres.

4. Frente a los socios, la Asociación y la Sociedad en general:

- a. Dar en toda ocasión, un trato digno y cordial a todos los miembros de la Asociación.
- b. Prestar, siempre que le sea solicitado, toda la cooperación requerida por otros Socios, tales como colaboradores en la

presentación de servicios, préstamos de equipos y en general todo el apoyo logístico, y todos aquellos que sean necesarios para elevar los índices de satisfacción de los clientes.

- c. Respetar los acuerdos, contratos, pactos o convenciones que efectúe con otros Socios, los que suscriban los miembros de la Asociación y sus respectivos clientes, así como de las relaciones personales, laborales y profesionales que se desarrollen dentro de las diferentes empresas funerarias.
- d. Abstenerse de realizar comentarios o difundir rumores que afecten a cualquier colega sea o no miembro de la Asociación, sus empleados, dependientes o su empresa.
- e. Cumplir con cabalidad y dentro de los plazos estipulados, con las obligaciones que se contraigan para con la Asociación, tales como pago de aportes y cuotas ordinarias o extraordinarias.
- f. Brindar el apoyo humano, financiero y logístico necesario y que le sea requerido en las operaciones de asistencia de las víctimas de los desastres naturales, catástrofes y violencia, en las cuales participe la Asociación.
- g. Participar en todas las actividades que programe la Asociación, tendientes a su eficaz capacitación y actualización en técnicas y procedimientos funerarios.

Derechos de los socios.- Los miembros de la Asociación Nacional de Directores de Funerarias A.C., tendrán derecho a:

Tener acceso a los programas de educación y capacitación que sean programados por la Asociación; al igual que los incentivos y estímulos que por la misma establezcan.

Exigir de la Asociación, la adopción de mecanismos de educación, capacitación y todos aquellos requeridos para la formación de verdaderos profesionales funerarios que conviertan la función del Director Funerario en una profesión con conocimientos sólidos y verdaderos principios éticos y morales.

Obtener una remuneración adecuada por la prestación de sus servicios, tanto frente a sus clientes, como a los Socios que soliciten su colaboración, teniendo siempre en cuenta los parámetros y tarifas que para ello sean fijas por la Asociación.

Expresar inconformidad en el desempeño de las obligaciones o funciones de alguno de los miembros de la Asociación.

Prohibiciones. A los Socios, les está expresamente prohibido:

1. Rechazar actos de competencia desleal tales como: Anuncios públicos que difamen a otro, referencias a la mala conducta de otro director funerario, a sus condiciones personales, económicas, familiares o sociales; a la insuficiencia o incapacidad laboral de un compañero; a los métodos comerciales, previos o valores y términos de la presentación del servicio por parte de otros colegas; y en general, cualquier manifestación que en forma intencional o culposa cause agravio a otro colega.
2. Difundir toda clase de propaganda o publicidad que atente contra el buen nombre de la Asociación o de alguno de los miembros.
3. Revelar información confidencial de la Asociación.

Nota: Estas obligaciones subsistirán, no obstante que el Socio ya no pertenezca a la Asociación. En tal evento, la actuación del ex Socio se sancionará por las autoridades de policía correspondientes; de igual forma, recibirá las sanciones legales a que haya lugar.

CAPITULO IV

ORGANOS DE CONTROL

Organismos disciplinarios.- Las funciones disciplinarias y de control serán, en primera instancia ejercidas por la JUNTA DIRECTIVA, con asesoría y colaboración del CONSEJO de la Asociación. Las quejas y reclamos contra alguno de los miembros de la Asociación se presentarán ante la Junta Directiva.

La segunda instancia será por la Asamblea General, quien decidirá finalmente las sanciones a que haya lugar, previo concepto en tal sentido emita la Junta Directiva.

Faltas Disciplinarias. Cualquier actuación o proceder de los Socios, que vaya en contravención con las obligaciones generales establecidas en los estatutos o las especiales consagradas en los estatutos, bien frente a sus clientes, los difuntos, los Socios y en general la Asociación y la sociedad, será considerada como falta disciplinaria.

Calificación de la gravedad de la falta. Para efectos de la aplicación de las sanciones a que se hagan acreedores los Socios, las faltas se calificarán de LEVES y GRAVES.

Tal calificación la hará el Consejo, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

1. La trascendencia que la falta tenga para el prestigio de la Asociación y la estabilidad de la profesión de Director Funerario.
2. La forma en que afecte la calidad del servicio prestado a los clientes.

3. La manera como compromete el futuro o el buen nombre de la Asociación y los demás Socios.

Sanciones. De acuerdo a la calificación que se haga de la falta y la incidencia que la misma tenga en el desarrollo de las labores de la Asociación o cómo afecten a la presentación del servicio, se impondrán las siguientes sanciones:

- a. Amonestación privada.
- b. Amonestación pública
- c. Suspensión temporal de sus derechos como miembro de la Asociación.
- d. Expulsión de la Asociación.

Lo anterior, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar.

Procedimiento para sancionar. Presentada la queja, la Junta Directiva la calificará y de encontrarse admisible, se remitirá al Consejo a fin que se inicie la investigación correspondiente.

Una vez allí y agotada una etapa de investigación preliminar que no podrá durar más de treinta (30) días comunes, se correrá traslado al investigado a fin de que se defienda de los cargos, dé las explicaciones que estime pertinentes y solicite las pruebas que pretenda hacer valer en su favor.

Dentro del término de veinte (20) días siguientes, se procederá a evacuar las pruebas que fueren pedidas y agoto el mismo, el Consejo deberá emitir una decisión en su siguiente reunión.

Resolución. La decisión de la investigación se emitirá mediante una resolución motivada.

Recursos Cuando la determinación mencionada imponga alguna sanción, será notificada al afectado, quien podrá interponer contra la misma, dentro de los cinco (5) días comunes siguientes, recursos de Apelación ante la Asamblea General.

Segunda instancia. Será ejercida por la Asamblea General, que emitirá una decisión definitiva, contra la que no proceden recursos, en su siguiente reunión.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

Vigencia. El presente reglamento empezará a regir a partir de su firma.

Derogatoria. Las presentes disposiciones derogan todas aquellas anteriores que les sean contrarias.

Modificaciones. Este reglamento podrá ser modificado por el Consejo de la Asociación de Directores de Funerarias A.C.